

Телефон арқылы сауал салудың компьютерлендірілген жүйесі әдісімен жалпы мемлекеттік статистикалық байқауларды өткізу әдістемесін бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитеті Төрағасының 2020 жылғы 17 маусымдағы № 29 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 22 маусымда № 20882 болып тіркелді.

"Мемлекеттік статистика туралы" 2010 жылғы 19 наурыздағы Қазақстан Республикасы Заңының 12-бабының 5) тармақшасына және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2014 жылғы 24 қыркүйектегі № 1011 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі туралы ереженің 17-тармағының 258) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

1. Қоса беріліп отырған Телефон арқылы сауал салудың компьютерлендірілген жүйесі әдісімен жалпы мемлекеттік статистикалық байқауларды өткізу әдістемесі бекітілсін.

2. "Телефон арқылы пікіртерім жүргізудің компьютерлендірілген жүйесі әдісімен жалпы мемлекеттік статистикалық байқауларды өткізу бойынша әдістемені бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитеті төрағасының 2017 жылғы 3 мамырдағы № 67 бұйрығының (Нормативтік құқықтық актілерін мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 15225 болып тіркелген, Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкінде 2017 жылғы 27 маусымда жарияланған) күші жойылды деп танылсын.

3. Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитетінің Статистикалық қызметті жоспарлау басқармасы Заң басқармасымен бірлесіп заңнамада белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитетінің интернет-ресурсында орналастыруды қамтамасыз етсін.

4. Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитетінің Статистикалық қызметті жоспарлау басқармасы осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитетінің құрылымдық бөлімшелері мен аумақтық органдарына жұмыс бабында басшылыққа алу және пайдалану үшін жеткізсін.

5. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Статистика комитеті төрағасының орынбасарына (Ж.Ә. Жарқынбаев) жүктелсін.

6. Осы бұйрық оның алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Төраға

Н. Айдапкелов

Қазақстан Республикасы
Ұлттық экономика министрлігі
Статистика комитеті
Төрағасының
2020 жылғы 17 маусымдағы
№ 29 бұйрығымен
бекітілген

Телефон арқылы сауал салудың компьютерлендірілген жүйесі әдісімен жалпы мемлекеттік статистикалық байқауларды өткізу әдістемесі

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Телефон арқылы сауал салудың компьютерлендірілген жүйесі әдісімен жалпы мемлекеттік статистикалық байқауларды өткізу әдістемесі (бұдан әрі – Әдістеме) "Мемлекеттік статистика туралы" 2010 жылғы 19 наурыздағы Қазақстан Республикасы Заңының 12-бабының 5) тармақшасына (бұдан әрі – Заң) сәйкес әзірленді.

2. Осы Әдістеме телефон арқылы сауал салудың компьютерлендірілген жүйесі (бұдан әрі - ТСКЖ) әдісімен жалпы мемлекеттік статистикалық байқаулар шеңберінде алғашқы статистикалық деректерді жинауды ұйымдастыру және өткізудің негізгі тәсілдерін айқындайды.

3. Әдістемені Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Статистика комитеті (бұдан әрі – Комитет) және оның аумақтық органдары жалпы мемлекеттік статистикалық байқауларды өткізу кезінде қолданады.

4. Осы Әдістемеді Заңда айқындалған мәндердегі ұғымдар, сондай-ақ келесі анықтамалар пайдаланылады:

1) алдын-ала байланыс – алғашқы статистикалық деректерді жинау әдісін нақтылау және (немесе) телефон арқылы сауал салудың өткізілетін күні туралы хабарлау мақсатында сауал салу субъектілеріне қоңырау шалуды жүзеге асыру;

2) сауал салудың субъектісі – ТСКЖ әдісімен жалпы мемлекеттік статистикалық байқаулардың шеңберінде алғашқы статистикалық деректерді жинау мақсатында сауал салуға жататын респонденттер, үй шаруашылықтары.

3) супервайзер – телефон интервьюері жұмысының сапасын бақылауды және бағалауды жүзеге асыратын аумақтық статистика органының лауазымды адамы;

4) телефон интервьюері – функционалдық міндеттеріне ТСКЖ-ны пайдаланумен жалпы мемлекеттік статистикалық байқаулар бойынша алғашқы статистикалық деректерді жинауды өткізу кіретін аумақтық статистика органының лауазымды тұлғасы

2-тарау. Телефон арқылы сауал салуды ұйымдастыру және өткізу

1-параграф. Телефон арқылы сауал салуды ұйымдастыру және өткізу кезеңдері

5. Телефон арқылы сауал салуды ұйымдастыру және өткізу кезеңдері:

- 1) телефон арқылы сауал салу жүргізуге арналған дайындық жұмыстары;
- 2) телефон арқылы сауал салуды жүргізу;
- 3) телефон интервьюерінің жұмыс сапасын бақылау және бағалау.

2-параграф. Телефон арқылы сауал салуды жүргізуге арналған дайындық жұмыстары

6. Телефон арқылы сауал салуды жүргізуге арналған дайындық жұмыстары телефон интервьюерлерін дайындау, жадынаманы әзірлеу, телефон арқылы сауал салу субъектілерінің тізбесін айқындау, телефон арқылы сауал салудың уақыты туралы сауал салу субъектілеріне хабарлауды қамтиды.

7. Телефон интервьюерлерін дайындауды аумақтық статистика органдарының салалық құрылымдық бөлімшелері жүзеге асырады және мыналарды қамтиды:

1) телефон интервьюерлерін статистикалық әдіснамаға, телефон арқылы сауал салуды жүргізу технологиясына, телефон арқылы сауал салуды жүргізу және алғашқы статистикалық деректерді КСТЖ енгізу бойынша бағдарламалық қамтамасыз етумен жұмыс істеуге оқыту;

2) телефон арқылы сауал салуға икемделген статистикалық байқауларды өткізуге арналған статистикалық нысандарды зерделеу;

3) телефон арқылы сауал салуды жүргізу кезінде (мысалы: дауыс ырғағы, жауапқа ден қою) туындайтын олардың ықтимал сұрақтарына жауаптарды дайындаумен сауал салу субъектілерінің мінез-құлқын зерделеу.

8. Телефон арқылы сауал салуға икемделген әр статистикалық нысан үшін тиісті статистикалық нысанды әзірлеуге жауапты Комитеттің құрылымдық бөлімшелері статистикалық байқауға телефон интервьюері үшін жадынама дайындайды.

9. Осы Әдістемеге 1-қосымшаға сәйкес келтірілген өзекті телефон нөмірлері бар сауал салу субъектілерінің тізбесін (бұдан әрі - Тізбе) аумақтық статистика органдарының салалық құрылымдық бөлімшелері алдын-ала байланысу арқылы қалыптастырады.

10. Сауал салудың субъектісіне телефон арқылы сауал салу жүргізілгенге дейін күнтізбелік үш күннен кешіктірмей мәтіндік қысқа хабарламалар сервисі арқылы біржолғы хабарлама жіберу (SMS-хабарлама) немесе телефон қоңырауын шалу арқылы сауал салу уақыты туралы хабарланады.

3-параграф. Телефон арқылы сауал салу жүргізу

11. Сауал салудың субъектілеріне қоңырау шалу стационарлық, айрықша жағдайларда ұялы телефон нөмірлеріне (стационарлық нөмірі болмаған және (немесе) қоңырау шалынбаған жағдайда) жүргізіледі.

12. Бір статистикалық нысан бойынша телефон арқылы сауал салудың ұзақтығы 30 минуттан аспайды.

13. Егер сауал салудың субъектісімен байланыс орнатылған жағдайда, қоңырау шалуды өндеуді телефон интервьюері жүзеге асырады:

1) телефон нөмірі жоқ және (немесе) қате нөмір туралы ақпарат алынса, дұрыс емес нөмір туралы белгі қояды және қоңырау шалу тоқтатылады;

2) телефон қоңырауына жауап берген абоненттен телефон нөмірі қате екендігі туралы ақпарат алынып, бұл ретте сауал салу субъектісінің дұрыс нөмірі ұсынылса, телефон интервьюері жүйеге дұрыс нөмірді енгізеді және қайта қоңырау шалу қажеттілігі жөнінде белгі қояды;

3) сауал салу субъектісі телефон арқылы сауал салуға дайын болмаса және қайта қоңырау шалуды сұраса, телефон интервьюері қолайлы уақытты нақтылайды және белгіленген уақытта қайта қоңырау шалу қажеттілігі туралы тиісті белгі қояды;

4) сауал салу субъектісі телефон арқылы сауал салудан бас тартса, телефон интервьюері телефон арқылы сауал салудан бас тарту туралы және (немесе) сауал салу субъектісінің келісуімен алғашқы статистикалық деректерді жинау тәсілін өзгерту қажеттілігі туралы тиісті белгіні қояды;

5) әңгімелесу кезінде телефон байланысы үзілсе, телефон интервьюері байланыстың үзілген сәтінен бастап қайта қоңырау шалуды жүзеге асырады немесе қайта қоңырау шалу уақытының аралығын белгілейді. Одан әрі сауал салу субъектісіне қоңырау шалу мүмкін болмаған жағдайда, телефон интервьюері телефон арқылы сауал салуды аяқтау үшін жүйеде ТСКЖ тәсілімен алғашқы статистикалық деректерді жинау мүмкін еместігі туралы тиісті белгіні қояды;

6) сауал салу субъектісі диалог жүргізуге дайын болғанда, телефон арқылы сауал салу басталады.

14. Егер сауал салу субъектісі телефон нөміріне жауап бермеген, нөмірі бос емес, сөніп тұрған жағдайларда, қоңырау шалу жүзеге асырылмады деп саналады. Бұл жағдайларда ТСКЖ жүйесі телефон интервьюері берген уақыт аралығына сәйкес сауал салу субъектілерінің нөміріне қайта қоңырау шалады. Қайта қоңырау шалу телефон арқылы сауал салу жүргізу кезеңі аяқталғанға дейін кем дегенде 4 рет жүзеге асырылады. Қоңырау шалу жүзеге аспағанда, телефон интервьюері "жауап жоқ" деген белгі қояды.

15. "Жауап жоқ" фактісі анықталған кезде, сауал салу субъектісінің статистикалық байқаулар бойынша алғашқы статистикалық деректерді беруі Заңның 17-бабы 1-тармағының 3-1) тармақшасында көрсетілген баламалы тәсілдермен жүзеге асырылады.

16. Жауап бермеген сауал салу субъектісін ауыстыру статистикалық байқаудың нақты түріне байланысты болады және аумақтық статистика органдарының салалық бөлімшелері айқындайды.

17. Телефон арқылы сауал салу кезінде ТСКЖ арқылы телефон интервьюері мен сауал салу субъектісінің арасындағы телефонмен сөйлесудің автоматты түрде жазбасы жүргізіледі.

18. Телефон арқылы сауал салу аяқталған соң, жиналған алғашқы статистикалық деректер Комитеттің алғашқы статистикалық деректерді бірыңғай сақтау базасына жолданады.

4-параграф. Телефон интервьюерінің жұмыс сапасын бақылау және бағалау

19. Анық ресми статистикалық ақпаратты тұрақты негізде алу мақсатында телефон интервьюерлері жұмысының сапасын бағалау жүргізіледі.

20. Телефон интервьюерінің жұмыс сапасын бағалауды жүргізу мынадай іс-шараларды:

1) бағаланатын телефон интервьюерлері бойынша қажетті құжаттарды (бағалау парағы, ТСКЖ-дан түсірілген телефон арқылы сауал салу нәтижелері туралы есептер) дайындауды;

2) супервайзердің телефон арқылы сауал салудың (жазбалардың жалпы санынан кем дегенде 5%-ы) жазбаларын іріктемелі түрде тыңдауын;

3) жұмыс сапасына бағалау жүргізу күнін белгілеуді қамтиды.

21. Телефон интервьюерінің жұмыс сапасын бағалау осы Әдістемеге 2-қосымшаға сәйкес телефон интервьюерінің жұмыс сапасын бағалау парағында көрсетілген өлшемшарттар негізінде жүзеге асырылады және келесіні қамтиды:

1) толық қамту. Толық қамту өлшемшарты Тізбеден сауал салу субъектілерін барынша көп қамтуды білдіреді. Бағалау 1-ден 3-ке дейінгі балдық шәкіл бойынша өтеді (сауал салудың субъектілерінің 80% -дан 100%-ға дейін - 3, 60%-дан 80%-ға дейін - 2, 60%-дан кем - 1).

2) дәлдік. Осы өлшемшарт статистикалық нысанды толтыру кезінде телефон интервьюері жол берген қателерді анықтау үшін телефон арқылы сауал салу уақытындағы статистикалық нысандарды толтыру сапасын бағалауға негізделеді. Бағалау 1-ден 3-ке дейінгі балдық шәкіл бойынша жүргізіледі (қатесі жоқ – 3, қателер – 1-ден 3-ке дейін, 3-тен көп қате – 1).

3) құзыреттілік. Телефон арқылы сауал салу кезінде телефон интервьюерінің статистикалық нысандарға нұсқаулықтың талаптарын сақтауы. Бағалау 1-ден 2-ге дейінгі балдық шәкіл бойынша жүргізіледі (статистикалық нысанға нұсқаулықтың талаптарын толық сақтау -2).

4) сауал салу субъектілерінің қанағаттанушылығы. Осы өлшемшарт телефон арқылы өткізілген сауал салудың сапасы туралы сауал салу субъектісінің жауабына

негізделеді. Бағалау 1-ден 2-ге дейінгі балдық шәкіл бойынша жүргізіледі (80%-дан 100%-ға дейін қанағаттанушылық - 2, 80%-дан кем - 1).

Жоғарыда көрсетілген өлшемшарттардың жалпы балы 10-нан аспайды.

22. Супервайзер бағалау парағын толтырады және оны өткізгеннен кейін телефон интервьюерін он жұмыс күні ішінде жұмыс сапасын бағалау нәтижелерімен таныстыру өткізеді.

23. Телефон интервьюерінің сапасын бағалау тоқсанына кемінде бір рет әрбір телефон интервьюері үшін әр статистикалық байқау бойынша жеке жүргізіледі.

24. Бағалау нәтижелері бойынша сәйкессіздіктер анықталған жағдайда, супервайзер телефон интервьюерін қайта даярлау немесе оны ауыстыру қажеттілігі туралы шешім қабылдайды.

Телефон арқылы сауал салудың
компьютерлендірілген жүйесі
әдісімен жалпы мемлекеттік
статистикалық байқауларды
өткізу әдістемесіне
1-қосымша

Өзекті телефон нөмірлері бар сауал салу субъектілерінің тізбесі

Респонденттер үшін:

БСН/ЖСН ¹	ӘАОЖ ²	Атауы	Стационарлық телефон нөмірі		Ұялы телефон нөмірі
			Қалааралық телефон коды	Телефон нөмірі	
1	2	3	4	5	6

Үй шаруашылықтары үшін:

Үйдің коды	Пәтердің коды	ӘАОЖ	Мекен-жайы	Үйдің нөмірі	Пәтердің нөмірі	Стационарлық телефон нөмірі		Ұялы телефон нөмірі	Байланыс тағы адамның тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда)
						Қалааралық телефон коды	Телефон нөмірі		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Ескертпе:

¹БСН/ЖСН - Бизнес-сәйкестендіру нөмірі / Жеке сәйкестендіру нөмірі

²ӘАОЖ – Әкімшілік-аумақтық объектілердің жіктеуіші

Телефон арқылы сауал салудың
компьютерлендірілген жүйесі
әдісімен жалпы мемлекеттік

Телефон интервьюерінің жұмыс сапасын бағалау парағы

Тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда) _____

Құрылымдық бөлімше _____

Бағалау кезеңі _____

Статистикалық байқаудың атауы _____

Толық қамту	Дәлдік	Құзыреттілік	Сауал салу субъектілерінің қанағаттанушылығы
1-3 балл	1-3 балл	1-2 балл	1-2 балл

Жалпы балл көрсетіледі _____

5 балдан төмен – қанағаттанарлықсыз; 5-8 балл – қанағаттанарлық; 8-10 балл – тиімді.

Бағалауды жүргізген супервайзер:

Тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда) _____

Лауазымы _____

Қолы _____ Күні _____

Бағалау нәтижелерімен таныстым:

Тегі, аты, әкесінің аты(бар болған жағдайда) _____

Қолы _____ Күні _____